

PENGARUH TEKNOLOGI DAN PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN PREMI ASURANSI KESEHATAN

Brian Dwi Hartomo¹

¹Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya 100, Depok Jawa Barat
E-mail :br14n01@gmail.com¹

ABSTRAK

Jasindo Health merupakan produk asuransi kesehatan yang sangat komprehensif. Jasindo Health memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang prima agar terjalin kegiatan bisnis perusahaan semakin dapat berjalan dengan baik. Permasalahan pada penelitian ini akan membuktikan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan premi pada asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta. Tujuan di adakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara signifikan teknologi informasi terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta dan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan pelayanan terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta. Penelitian ini menghasilkan bahwa Teknologi Informasi dan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta.

Kata kunci : Pengaruh, Teknologi Informasi, Pelayanan, Peningkatan Pendapatan Premi Asuransi

ABSTRACT

Jasindo Health is a comprehensive health insurance product. Jasindo Health has a commitment to provide excellent service to establish the company's business activities progressively runs well. The problems in this study will prove that information technology has a significant effect on the increase of Jasindo Health insurance premium income in Jakarta and service significantly influence the increase of premium income in health insurance Jasindo Health in Jakarta. The purpose of this study was to determine the significant effect of information technology on the increase of Jasindo Health insurance premium income in Jakarta and to know the significant effect of services to the increase of Jasindo Health insurance premium income in Jakarta. This research resulted that information and service technology have significant effect to the increase of Jasindo Health insurance premium income in Jakarta.

Keywords: Influence, Information Technology, Services, Increased Income Insurance Premium

1. PENDAHULUAN

Pada era teknologi saat ini, kesadaran seseorang terhadap Asuransi kesehatan tidak lagi menjadi kebutuhan yang eksklusif, akan tetapi asuransi kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi seseorang agar dapat melindungi dirinya dan keluarga atas resiko penyakit, yang dapat terjadi kapan dan dimanapun.

PT Asuransi Jasa Indonesia atau lebih dikenal PT Jasindo, merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki berbagai produk asuransi. Budaya perusahaan Jasindo dibangun dengan nilai-nilai yang diyakini, dijalankan dan menjadi perilaku keseharian serta kebiasaan seluruh insan Jasindo. Nilai-nilai budaya perusahaan Jasindo tersebut adalah sebagai berikut :

1. Resourceful

Setiap karyawan Jasindo tidak berhenti mengasah diri untuk menjadi pribadi yang dapat diandalkan oleh pelanggan, rekan kerja dan perusahaan. Jasindo memberikan produk, proses dan layanan yang kreatif dan inovatif sebagai keunggulan untuk memenangkan persaingan bisnis.

2. Agility

Setiap karyawan Jasindo adalah pribadi yang antusias dan tangkas dalam menyongsong setiap kesempatan, situasi dan perubahan.

3. Integrity

Setiap karyawan Jasindo menjunjung tinggi integritas dan kejujuran, serta menjaga kepercayaan pelanggan,

mitra bisnis dan perusahaan dengan segenap hati dalam menyuguhkan kinerja dan layanan yang berkualitas.

4. Synergy

Setiap karyawan Jasindo adalah anggota keluarga besar Jasindo yang bertumbuh dengan baik karena adanya kerjasama yang erat, sinergi yang kuat dan rasa kebersamaan yang terjaga.

5. Excellent service

Setiap karyawan Jasindo berkomitmen untuk terus menciptakan nilai tambah dan memberikan layanan prima bagi pelanggan internal dan eksternalnya.

2. METODOLOGI

Berdasarkan tujuannya penelitian ini dapat dikategorikan kedalam penelitian pengujian hipotesis, yaitu mengenai pengaruh teknologi informasi dan pelayanan terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan pada salah satu perusahaan asuransi kesehatan di Jakarta. Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu dengan metode survey, suatu metode pengumpulan data primer dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden tertentu. Jenis penelitian menggunakan penelitian eksplanatori (penjelasan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih secara kuantitatif melalui pengujian hipotesa. Dari model yang dikembangkan,

diharapkan dapat menjelaskan pengaruh-pengaruh yang paling signifikan dan selanjutnya membuat implikasi manajerial yang bermanfaat sesuai dengan variabel-variabel penelitian. Uji validitas adalah untuk mengetahui kevalidan dari instrumen (kuisisioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2014, h. 267) cara yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai hitung > dari tabel. Adapun perhitungan korelasi Product Moment, dengan rumus seperti dikemukakan oleh Arikunto (2010, h. 157) :

$$r = \frac{(n \cdot \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(n \cdot \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Banyaknya sampel

x = Skor tiap item

y = Skor total variabel

Untuk uji validitas ini digunakan bantuan software SPSS. Dapat dilihat dari nilai Corrected Item-Total Correlation. Jika r hitung > rtabel, atau jika nilai Pearson Correlation > 0,05 maka data atau butir pertanyaan dikatakan valid. Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah populasi data berdistribusi

normal atau tidak. Rumus yang digunakan dalam uji normalitas adalah uji kecocokan chi-kuadrat (χ^2) yaitu:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan:

= Harga chi-kuadrat

yang dicari

f_o =

Frekuensi hasil observasi

f_e = Frekuensi hasil yang

diharapkan (Sugiyono, 2014, h. 107)

Selanjutnya setelah hitung dibandingkan dengan tabel dengan taraf kepercayaan 0,05. Jika hitung < tabel, maka data berdistribusi normal dalam hal lainnya data tidak berdistribusi normal.

Uji normalitas residual dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov - Smirnov test dengan taraf signifikan 5%. Dasar pengambilan keputusan nilai Sig \geq 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal. Jika nilai Sig < 0,05 maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan menggunakan bantuan program SPSS 17.0 maka diperoleh persamaan regresi: $Y' = 124,363 + 0,278X_1 + 0,381X_2$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

a = 123,363, artinya persamaan tersebut adalah bahwa hasil nilai konstanta a sebesar 123,363 ini berarti bahwa apabila tidak ada peningkatan variabel teknologi informasi dan pelayanan maka pendapatan premi sebesar 123,363.

$b = 0,278$, artinya setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel teknologi informasi maka akan meningkatkan pendapatan premi sebesar 0,278 satuan.

$c = 0,381$, artinya setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel pelayanan maka akan meningkatkan pendapatan premi sebesar 0,381 satuan.

Koefisien determinasi sebesar $R = 0,374$, ini berarti bahwa variabel pendapatan premi dipengaruhi oleh variabel teknologi informasi dan variabel pelayanan. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Diperoleh nilai $F_{hitung} = 19,97 > F_{tabel} 3,44$, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel teknologi informasi (X_1) dan pelayanan (X_2) adalah faktor yang mempengaruhi pendapatan premi (Y) Asuransi Kesehatan Jasindo Health di Jakarta. Salah satu pendorong tercapainya tujuan Asuransi Kesehatan Jasindo Health di Jakarta adalah meningkatkan pendapatan preminya. Upaya peningkatan pendapatan premi diantaranya dipengaruhi oleh teknologi informasi dan pelayanan.

Jasindo Health merupakan salah satu perusahaan asuransi yang bertujuan untuk memberikan upaya jaminan asuransi kepada pelanggan dengan baik. Untuk mencapai pendapatan premi yang telah ditargetkan, diperlukan teknologi informasi dan pelayanan yang baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan

pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan premi asuransi kesehatan Jasindo Health di Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F bahwa $F_{hitung} = 19,97 > F_{tabel} 3,44$, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel teknologi informasi (X_1) dan pelayanan (X_2) adalah faktor yang mempengaruhi pendapatan premi (Y) Asuransi Kesehatan Jasindo Health di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri dan CD) Menurut Bulan dan Jenis Kendaraan, 2009-2013, Available From : <https://jakarta.bps.go.id/index.php/linkTabelStatistik/26>.
- Erna, Yuliasari, dkk. 2014. Analisis Faktor Determinan Penggunaan Sistem Pendukung *E-Government* dan Implikasinya terhadap Kinerja Pengguna.
- Gibson & Ivancevich & Donnely. 1994. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga.
- Joko, Ade, dkk. 2016. *Statistik Ilmiah Regresi Linier*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kheng, L. L., Osman, M. T., Mosahab, R. (2002). The Effect of Service Quality Dimension on Customer Loyalty: The

- Perspective of Banking Customer. Caruana.
- Lianna, Sugandi. 2014. Pengaruh Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Proses Belajar Mengajar, Vol. 5, No. 2.
- Lucas, Henry J. 2000. Information Technology for Managemen, 7th ed, McGraw-Hill.
- Manullang, I. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia Medan. Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- M. M. Yusof, R. J. Paul and L. K. Stergioulas, "Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation," Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 2006.
- M. M. Yusof, J. Kuldis, A. Papazafeiropoulou and L. K. Stergioulas, "An Evaluation Framework for Health Information Systems: Human, Organization, and Technology-Fit Factors (HOT Fit)," International Journal of Medical Informatics 77, pp. 386-398, 2008.
- N. A. K. S. Mohamadali and J. M. Garibaldi, "A Novel Evaluation Model Of User Acceptance Of Software Technology In Healthcare Sector," International Conference on Health Informatics, 2010.
- Panjaitan, H. (2006), Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi Swasta. Jurnal Ekonomi & Bisnis, 10(1). ISSN:1410-7465.
- Parasuraman, A, Zeithamal V.A, dan Berry Leonard L. (1998), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64 Number1 Cambridge
- Rahadi. (2007). Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik. Seminar Nasional Teknologi, Yogyakarta, ISSN : 1978 – 9777
- Ria, Octavia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT Bank Index Kantor Cabang Lampung.
- Robert, Setiadji. 2017. *Asuransi Cara Bayar Cepat, Tepat dan Hemat Saat Berobat Rawat Gawat Darurat* [Online]. Available at: https://www.kompasiana.com/jagonyaasuransi/asuransi-cara-bayar-cepat-tepat-dan-hemat-saat-berobat-rawat-gawat-darurat_58969232319373c105dccc6b, [Accessed 16 Oktober 2017].

- R. A. Baay, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Ticares Pada Unit Enterprise Regional 2, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk," Tesis Tidak Terpublikasi, MTI UGM, Yogyakarta, 2012.
- Winda, Septianita, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing Sistem* (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember, Vol. 1 (1): 53-56.
- Sayu, Kade dan Dwi, Ratmini. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) terhadap Efisiensi dan Efektifitas Kerja Pengguna Sistem Informasi pada Pemerintahan Lampung Tengah.
- Setya, Ayu, dkk. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Taman Apsari Surabaya, Vol. 5, No. 12.
- SPSS Indonesia, Tutorial SPSS, 2017, Available From :<http://www.spssindonesia.com/search/label/Tutorial%20SPSS/max-results=5>.
- Sugiyono. 2014. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiyawati, Setiawan. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Produksi Padi dan Jagung di Kabupaten Lamongan, Vol. 4, No. 1.